



Amsterdamse Aanpak Ernstige Woningvervuiling



Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Inleiding

1. Betrokken partijen, taken en verantwoordelijkheden
2. Tijdig signaleren en melden
3. Beoordelen van de situatie
4. Routeplanner
5. Zorg en ondersteuning
6. Monitoring, evaluatie en nazorg

Bijlagen

- I Leefomstandigheden Beoordelingsschaal (LBS)
- II Meer informatie nodig? Op zoek naar een training?
- III Contactgegevens organisaties en instellingen
- IV Lijst met afkortingen



Voorwoord

Voor u ligt het handboek Amsterdamse Aanpak Ernstige Woningvervuiling.

Doel van de Amsterdamse Aanpak is om ernstige woningvervuiling in een eerder stadium te signaleren én duidelijkheid te scheppen over wat de hierbij betrokken partijen van elkaar mogen verwachten.

Najaar 2018 hebben 75 vertegenwoordigers van de Amsterdamse zorgaanbieders, woningcorporaties, GGD, Meldpunten, VTH-Stadsdelen, politie, brandweer en ervaringsdeskundigen samen de Aanpak Ernstige Woningvervuiling opgesteld.

Het werkproces is beschreven in dit handboek, dat - na accordering in het directeurenoverleg Actiecentrum Veiligheid en Zorg - op 7 mei 2019 is gepresenteerd op het Symposium Ernstige Woningvervuiling en Hoarding in het Zonnehuis, Amsterdam-Noord.

De aanpak kwam tot stand in opdracht van de afdeling OJZ/Zorg van de gemeente Amsterdam. Het Stedelijk Overleg Ernstige Woningvervuiling en Hoarding onder leiding van Vangnet GGD bewaakt de implementatie in de praktijk.

Actuele informatie, toolkit en hand-outs zijn terug te vinden op www.amsterdam.nl/woningvervuiling





Samenvatting

WAAROM AANDACHT VOOR ERNSTIGE WONINGVERVUILING?

De aanpak van woningvervuiling in Amsterdam kan beter. Door efficiënter en effectiever samen te werken, door meer te investeren in de juiste ondersteuning, preventie en vroegsignalering, én door serieus aandacht te besteden aan de nazorg en zo terugval na woningopruiming te minimaliseren.

WAT HOUDT DE AMSTERDAMSE AANPAK IN?

De Amsterdamse aanpak heeft tot doel ernstig vervuilde woningen zo snel mogelijk (brand)veilig en hygiënisch te maken en eventuele overlast voor de omwonenden te stoppen. In acute situaties - met gevaar voor brand, gezondheid, verzakking of ernstige overlast voor omwonenden - wordt overgegaan tot gedwongen schoonmaak.

Kern van de Amsterdamse aanpak is de bewoner te motiveren de woning vrijwillig op te ruimen.

Met nieuwe methodieken worden de bewoners van vervuilde huizen gestimuleerd zélf aan de slag te gaan en ondersteuning te accepteren. De werkprocessen van de GGD, de Meldpunten Zorg en Woonoverlast, de

woningcorporaties/verhuurders, de zorgaanbieders, brandweer, politie en andere betrokken organisaties zijn in de nieuwe aanpak op elkaar afgestemd, met helderheid over termijnen, rollen en verantwoordelijkheden.

HOE DE NIEUWE AANPAK TE REALISEREN?

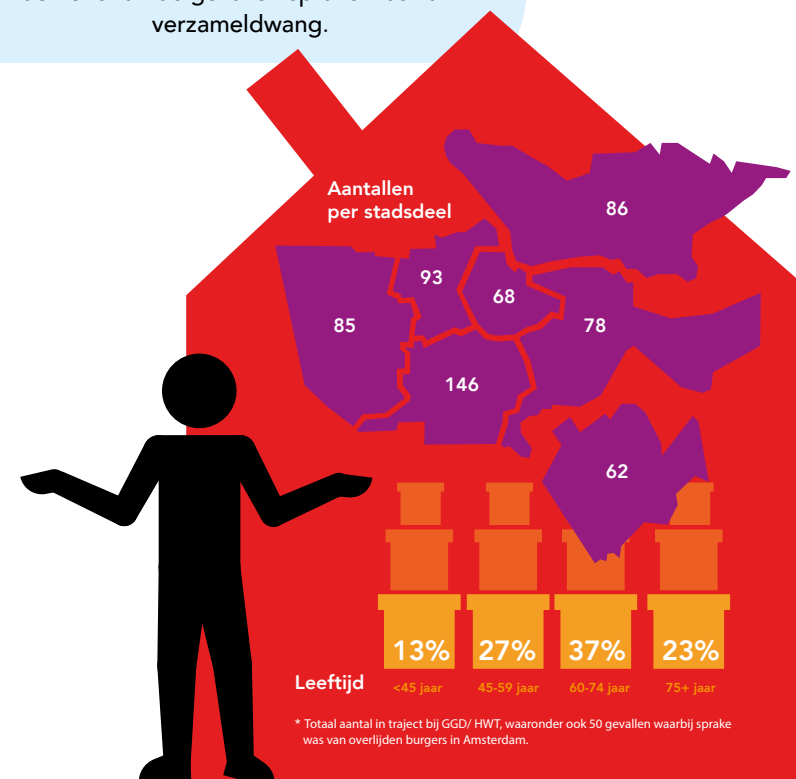
Signalen van ernstige woningvervuiling worden voortaan stevast gemeld bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Om de situatie goed te kunnen beoordelen neemt het Meldpunt in samenwerking met de GGD zowel de ernst van vervuiling, de mate van de overlast voor omwonenden als de persoonlijke en maatschappelijke situatie van de bewoner in ogenschouw. Werkt de bewoner mee aan een vrijwillige opruiming? Welke ondersteuning is nodig? Is sprake van een acute, gedwongen opruiming? Elke situatie is uniek.

De Amsterdamse aanpak gaat uit van een goede samenwerking tussen betrokken partijen waaronder zorgaanbieders, ervaringsdeskundigen, woningcorporaties, Vangnet GGD (HWT/SPV), de Meldpunten Zorg en Woonoverlast, brandweer, politie en Vergunningen, Toezicht en Handhaving-Stadsdelen (hierna: VTH-Stadsdelen).

De gespecialiseerde zorgaanbieders bieden bij ernstige woningvervuiling ondersteuning vanuit twee methodieken: Methodisch Opruimen en Veilig Verzamelen. De woningcorporaties werken hieraan mee en zetten zich met andere wijkpartijen ook in voor vroegsignalering. De Meldpunten Zorg en Woonoverlast monitoren het proces.

In acute situaties grijpt de GGD in opdracht van VTH-Stadsdelen in en wordt opruiming afgedwongen. De nieuwe werkwijze en de casuïstiek worden onder voorzitterschap van Vangnet GGD (HWT/SPV) besproken in het nieuwe Stedelijk Overleg Ernstige Woningvervuiling en Hoarding.

In 2017 zijn 618 zaken* van ernstige vervuiling in behandeling geweest bij de GGD Amsterdam, waarbij in circa de helft van de gevallen sprake was van verzameldwang.





Inleiding

// De een heeft een ontregelende persoonlijke gebeurtenis achter de rug, als een scheiding, verlies van werk of familie. De ander kampt met een psychische of cognitieve aandoening, als dementie, autisme of hoarding. //



WAAROM AANDACHT VOOR ERNSTIGE WONINGVERVUILING?

In Amsterdam neemt het aantal meldingen van ernstige woningvervuiling toe. Met afgestemde werkprocessen verwachten betrokken organisaties escalatie of terugval te voorkomen of te minimaliseren.

In de praktijk zijn nieuwe werkvormen ontstaan met korte lijnen tussen professionals én meer maatwerk, passend bij de situatie van de bewoner, diens mogelijkheden en motivatie. Er zijn nieuwe methodieken geïnitieerd om de bewoner te motiveren ook zélf aan de slag te gaan. Afspraken tussen woningcorporaties, bewoners en zorgaanbieders worden vastgelegd.

De bewoner moet snel duidelijkheid krijgen hoe de woning brandveilig en hygiënisch te maken en (nieuwe) overlast voor omwonenden te voorkomen. Brandweer en/of woningcorporatie kunnen deze boodschap indien nodig onderstrepen.

Dit handboek is een vehikel om de samenwerking in de stad de komende jaren verder te versterken, de preventie

te verbeteren, én de recidive te verminderen, evenals de stress en frustratie onder betrokkenen - niet in de laatste plaats onder bewoners en omwonenden.

WAT HOUDT DE AMSTERDAMSE AANPAK IN?











Doel van de aanpak is de woning weer (brand)veilig en, hygiënisch te maken en overlast voor omwonenden te stoppen. De GGD beoordeelt de situatie. Slechts in acute situaties volgt gedwongen schoonmaak. Kern van de Amsterdamse aanpak is de cliënt waar mogelijk te stimuleren om zélf zijn woning/woon omgeving op te ruimen, met steun van het eigen netwerk, een gespecialiseerde zorgaanbieder en vrijwilligers.

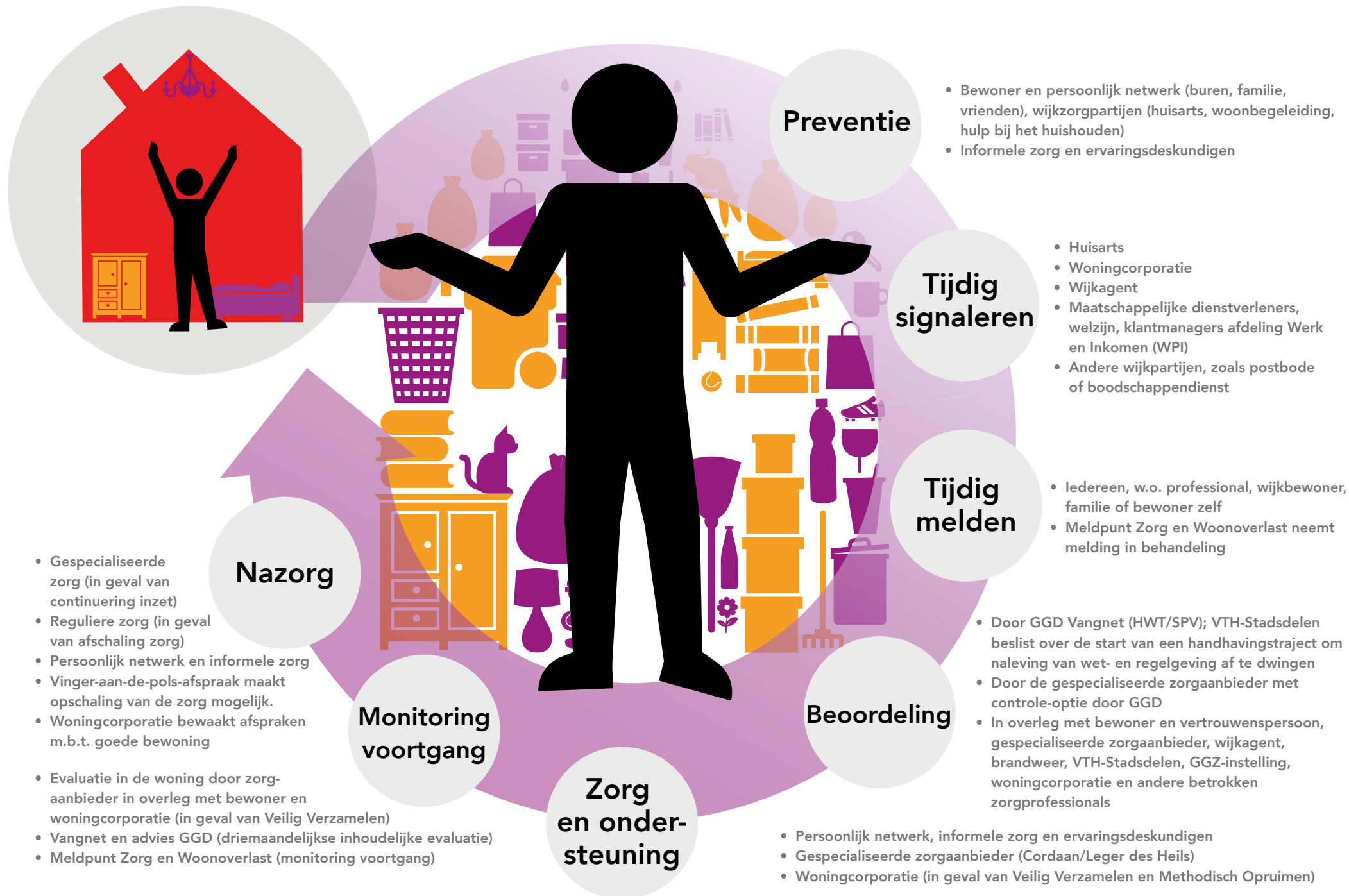
Ernstige woningvervuiling kan het gevolg zijn van hoarding (verzamel drang). De vervuiling en stapeling van spullen moeten tot een beheersbare situatie worden teruggebracht. De Amsterdamse aanpak kent hiervoor de Veilig Verzamelen-methodiek, waarbij bewoner, zorgaanbieder en verhuurder/woningcorporatie samenwerken.



1. Betrokken partijen, taken

& verantwoordelijkheden

Wie	Taak/verantwoordelijkheden	Toelichting
 Cliënt/bewoner	De cliënt/bewoner in deze context is de (dwangmatige) verzamelaar en/of vervuiler (niet elke vervuiler is een cliënt).	De cliënt/ bewoner wordt gestimuleerd zelf de regie te nemen bij woningopruiming.
 Vertrouwenspersoon, cliëntondersteuner, curator	De vertrouwenspersoon is een belangrijke steun voor de cliënt, veelal iemand uit eigen kring (familie, vrienden), een ervaringsdeskundige of (andere) vrijwilliger.	De vertrouwenspersoon neemt deel aan gesprekken met zorgaanbieders en begeleiders. Indien nodig wordt via het stadsdeel een cliëntondersteuner ingeschakeld of via de kantonrechter een curator aangesteld.
 Bemoeizorg	In Amsterdam bieden meerdere zorgaanbieders bemoeizorg aan. Cordaan en het Leger des Heils/Restart (specialistisch team bij Crisis & Overlast) zijn gespecialiseerd in ernstige woningvervuiling en hoarding. Zij zijn ook beschikbaar voor collegiaal advies.	Bemoeizorg, een intensieve vorm van hulpverlening, wordt ingezet wanneer hulp in eerste instantie wordt afgewezen. Hulp wordt vriendelijk doch consistent opgedrongen: een verleidingsmanoeuvre om toch de benodigde hulp te bieden. Cordaan en het Leger des Heils bieden begeleiding vanuit de methodieken Veilig Verzamelen en Methodisch Opruimen.
 Geestelijke Gezondheidszorg	De GGZ-aanbieders in Amsterdam (Arkin en InGeest) bieden diagnostiek, advies en behandeling aan. Voor gemotiveerde cliënten met hoarding is specialistische behandeling mogelijk, bv. bij Altrecht.	De GGZ- behandeling is afgestemd op bemoeizorg in de woning. In Amsterdam organiseert het Leger des Heils/ Restart lotgenotengroepen.
 GGD	Afdeling Vangnet en Advies van de GGD beoordeelt de vervuilinggraad van de woning en de persoonlijke situatie van de bewoner(s).	Hygiënisch Woningtoezicht beoordeelt de vervuilinggraad van de woning. De SPV schat de persoonlijke/psychische situatie in.
 Meldpunten zorg en woonoverlast	Elk stadsdeel heeft een Meldpunt Zorg en Woonoverlast dat signalen en meldingen van zorg en van overlast in behandeling neemt, een zorgregiehouder aanwijst en de voortgang op eerdere meldingen bewaakt.	Meldingen komen van omwonenden/huisgenoten, familie of vrienden, advocaten, politie, brandweer, woningcorporatie of van andere meldpunten. Het Meldpunt coördineert de beoordeling, zet de aanpak in gang en monitort de voortgang totdat de zaak beheersbaar of opgelost is.
 Afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH)	De VTH-Stadsdelen houdt toezicht op naleving van bepalingen in de Woningwet, het Bouwbesluit en de Algemene Plaatselijke Verordening en treedt – indien noodzakelijk – handhavend op tegen geconstateerde overtredingen, met name bij gevaarlijke situaties in een woning, zoals bij voorbeeld brandgevaar, belemmering van vluchtroutes en ernstige geuroverlast voor omwonenden.	VTH-Stadsdelen kan namens het college van burgemeester en wethouders besluiten tot gedwongen opruiming en/of schoonmaak van een woning. VTH-Stadsdelen initieert en bewaakt het handhavingstraject en treedt zonodig op in bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures.
 Woningcorporaties	De verhuurder geeft signalen tijdig door aan het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en is betrokken bij de aanpak (Methodisch Opruimen of Veilig Verzamelen).	De woningcorporatie heeft op grond van het huurcontract, de Woningwet, de Gemeentewet en het Burgerlijk Wetboek zeggenschap over het gebruik van de woning en de mate van getolereerde overlast.
 Brandweer	De brandweer waarschuwt én adviseert de bewoner/cliënt over veiligheid en brandgevaar en stimuleert zo diens zelfwerkzaamheid en verantwoordelijkheidsgevoel.	De brandweer onderbouwt desgewenst op verzoek van de GGD de brandveiligheidstoestand in de woning met een berekening van de vuurbelasting.
 Politie/wijkagent	De wijkagent signaleert en adviseert. En hij ondersteunt in acute en onveilige situaties bij het binnentreden van de woning, ondersteunt de GGD bij huisbezoeken en houdt indien nodig contact met de burens.	De wijkagent neemt deel aan overleg, gecoördineerd door het Meldpunt, om de situatie te beoordelen en de voortgang te bespreken.





2. Tijdig signaleren en melden

Of u nu wijkagent bent, maatschappelijk dienstverlener, buur, familie, vriend, woningcorporatiemedewerker, postbode of vrijwilliger: het is belangrijk om alle signalen van zorgelijke (ernstige) woningvervuiling, ongebreidelde opslag van goederen in een woning en overlast te melden bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.

Raadpleeg ter oriëntatie de Clutter Image Rating Scale (zie hiernaast). Is de vervuiling passend bij foto 3 of hoger? Melden! Beter een keer te vaak, dan te weinig. Zo kan de bewoner bijtijds gestimuleerd worden hulp te aanvaarden en zelf de regie te behouden en zo een traumatische ervaring van gedwongen opruiming voorkomen.

WAAR MELDEN? BIJ HET MELDPUNT ZORG EN WOONOVERLAST

De Meldpunten Zorg en Woonoverlast in de stadsdelen zijn de centrale punten waar alle meldingen binnenkomen. Elke melding wordt na binnenkomst besproken met de wijkagent en het Vangnet GGD (HWT/SPV). De melder ontvangt elke vier weken een formele

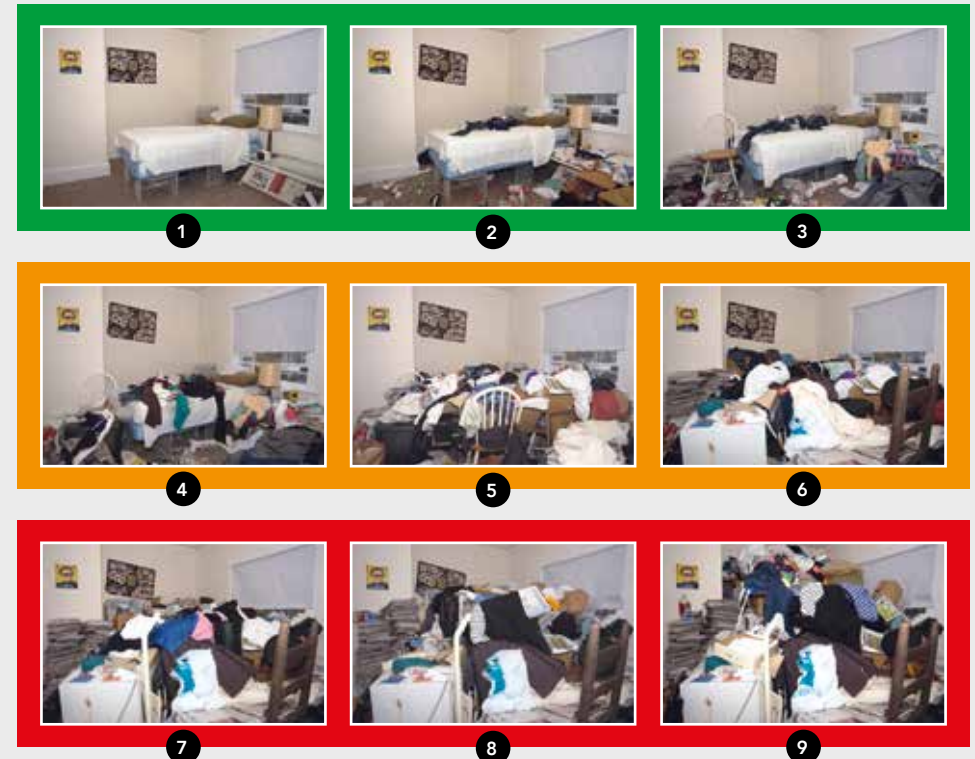
terugkoppeling - echter zonder nadere inhoudelijke informatie over de beoordeling, dit met het oog op de privacy. Een melding kan anoniem geschieden, wenselijk is dat echter niet. Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast stelt graag aanvullende vragen om de situatie beter te kunnen duiden.

ADVIES INWINNEN BIJ GESPECIALISEERDE ZORGAANBIEDERS

Tijdig melden is in het belang van de bewoner. Uit vrees voor een vertrouwensbreuk met hun cliënt zijn huisartsen of andere zorgbegeleiders soms geneigd signalen niet tijdig te melden. Opnieuw: juist tijdige melding helpt hard ingrijpen te voorkomen.

Advies of luisterend oor

De gespecialiseerde zorgaanbieders, Cordaan en Leger des Heils, geven graag advies over de duiding van signalen en de mogelijkheden in ondersteuning. Wie zich zorgen maakt over de eigen of andermans woonsituatie kan zich ook eerst wenden tot adviseurs van stichting !Woon of



CLUTTER IMAGE RATING SCALE

Clutter Image Rating (CIR) is een handig instrument om de ernst van een hoarding-situatie te bepalen. CIR maakt het mogelijk een objectief beeld te krijgen van de daadwerkelijke hoeveelheid spullen in de woonruimten, maar ook van de mate van ziekte-inzicht (cliënt wijst aan welke foto overeenkomt met de eigen leefruimte, hierna te verifiëren door de gespecialiseerde zorgaanbieder).

Reeksen van negen foto's laten oplopende niveaus van chaos zien in zowel de woonkamer, de slaapkamer, de keuken als de badkamer. Is sprake van CIR-niveau 3 of hoger? Licht het Meldpunt direct in, evenals bij twijfelgevallen of andere zorgwekkende signalen (bijvoorbeeld plotse vervuiling na persoonlijke tegenslag).



ervaringsdeskundigen van TEAM ED (zie adressen in de bijlage).

WEES ER TIJDIG BIJ

Een sterk vervuilde woning gaat veelal gepaard met uiteenlopende uitwassen, als stank, plaagdieren of een gevaar voor de volksgezondheid. In een volgestouwde woning kunnen vloeren en wanden te zwaar worden belast en/of kan brandgevaar ontstaan, met alle risico's van dien voor bewoner en omwonenden. Om verdere escalatie en/of terugval te voorkomen is het zaak tijdig te reageren op signalen van vervuiling, verwaarlozing, opeenstapeling van spullen of overvolle brievenbussen.

De meeste meldingen komen binnen via het wijkzorgnetwerk, andere professionals uit de wijk, burens of familie. Of een bewoner meldt zich zelf aan, rechtstreeks of bijvoorbeeld via de huisarts. Amsterdamse woningcorporaties zijn alert op woningvervuiling tijdens de reguliere CV-ketelcontroles of andere onderhoudswerkzaamheden. Ook kondigen zij hun renovatieplannen van woningen/wooncomplexen nu preventief en tijdig aan bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast; het Meldpunt kan dan besluiten eerdere geregistreerde meldingen op betreffende adressen nader te onderzoeken en opruiming van de woning bijtijds in gang zetten.



EEN VOORBEELD...

Een woningcorporatie besluit op zeker moment tot een groot renovatieproject, en kondigt dit ruim tevoren aan via bewonersbrieven. Met alle bewoners worden afspraken gemaakt over verhuizing naar een tijdelijke wisselwoning, behalve met één: die is onbereikbaar. Aangezien de woningcorporatie door tijdsdruk snel moet handelen, wordt de betreffende bewoner benaderd via de GGD en de politie. Bij inspectie blijkt zijn huis tot de nok vol te staan met spullen: zo'n 80 kuub. Hij bleek uit schaamte op geen enkel bericht te hebben gereageerd. De spreekwoordelijke kop in het zand.

De man wordt door de GGZ gediagnosticeerd met hoarding. Het Restart-team van het Leger des Heils - voor ambulante crisisinterventie en intensieve begeleiding en gespecialiseerd in ernstige woningvervuiling en hoarding - begeleidt de man vervolgens bij de woningopruiming en verhuizing.

Om terugval te voorkomen, hebben bewoner en woningcorporatie de Veilig Verzamelen-methodiek (zie hoofdstuk 5) van Restart ingezet, en samen de afspraken ('omgevingsdoelen voor de woning') opgesteld. Verzamelen mag, mits er geen brandonveilige of onhygiënische situatie ontstaat.

Wekelijks komt een Restart-medewerker langs, om de omgevingsdoelen na te lopen. De afdeling Bijzondere Schoonmaak van het Leger des Heils - het team dat zwaar vervuilde woningen in korte tijd bewoonbaar maakt - haalt af en toe wat spullen op, geselecteerd door bewoner en begeleider, gezamenlijk. Driemaandelijks vindt een evaluatie plaats met de woningcorporatie, bij de bewoner thuis. Om zijn verzameldrang onder controle te houden, volgt de man cognitieve gedragstherapie. Het gaat goed. Hij heeft een fijne zithoek in de woonkamer, een keuken die hij kan gebruiken, een vrije slaapkamer. Hij krijgt zijn normale leven weer terug.





3. Beoordelen van de situatie

ZORGVULDIGE BEJEGENING CLIËNT

Om de cliënt te inspireren hulp bij het opruimen te accepteren, is een juiste bejegening in het eerste contact cruciaal. Neem de tijd, beoordeel welk tempo mogelijk is. Gedegen kennis van en inzicht in vervuiling, hoarding en mogelijke achterliggende oorzaken zijn hierbij noodzakelijke voorwaarden (zie voor het actuele aanbod: www.amsterdam.nl/woningvervuiling). Ga een verbinding aan met de cliënt. Sta waarachtig náást iemand, houdt het contact prettig. Beperk het huisbezoek tot maximaal twee professionals. Zorg ervoor dat de bewoner u als hulpverlener beschouwt, niet als bedreiging. Stap één: vertrouwen winnen. Een stressvolle start vergroot de kans op terugval.

// De mate van de vervuiling zegt nog niets over de gewenste oplossing. //

Ernstige vervuiling en hoarding

Bij een ernstig vervuilde woning is sprake van een onhygiënische toestand, die de gezondheid van de bewoner en omwonenden in gevaar kan brengen. Er is sprake van een ongeorganiseerde opeenhoping van vuilnis, smerige, ogenschijnlijk niet-waardevolle spullen, verrot eten, menselijke of dierlijke uitwerpselen, met bijbehorende infestatie door bijvoorbeeld mijten, schimmels en insecten.

In ongeveer de helft van het aantal meldingen van ernstige vervuiling is sprake van hoarding - ook wel verzamelstoornis of dwangmatige verzamelwoede genoemd. De verzameldrift is zo uit de hand gelopen dat de woonruimten niet meer kunnen worden gebruikt conform het oorspronkelijke doel. De ramen kunnen niet meer open, de woning is brandonveilig of onhygiënisch, de maximale vloerbelasting is bereikt en/of de openbare ruimten zijn volgestouwd of vervuild. De behandelbaarheid van deze categorie verzamelende en/of sterk vervuilende mensen is lastig en vereist tijd. Hoarding gaat vaak samen met ontwikkelingsstoornissen als autisme, en met een beperkt tot afwezig inzicht in de stoornis. Begeleiding blijft levenslang nodig.

HOE DE SITUATIE TE BEOORDELEN?

'Vies', 'te vies' of 'te veel' zijn subjectieve begrippen. De mate van vervuiling zelf zegt niet genoeg. Om de situatie goed te beoordelen wordt gekeken naar de ernst van de woningvervuiling, de mate van overlast voor de omgeving en de persoonlijke situatie van de bewoner. Bij gevaar voor de volksgezondheid, ernstig brandgevaar en/of directe schade of verzakking van woning(en) - en dus overtreding van de wet- en regelgeving - is gedwongen opruiming onafwendbaar. Alle andere vormen van woningvervuiling worden opgelost met medewerking van de betrokkene zelf: een vrijwillige schoonmaak met een methodische aanpak in ondersteuning.

Ernst van de vervuiling

Amsterdam hanteert de Leefomstandigheden Beoordelingsschaal (LBS; www.amsterdam.nl/woningvervuiling), een indicatieve leidraad om de mate van vervuiling of verzameling te beoordelen. Er wordt gekeken naar zaken als:

- Is sprake van brandgevaar? In geval van brandgevaar berekent de brandweer de vuurbelasting.
- Is sprake van verzakking van en/of schade aan de woning als gevolg van opeenhoping van spullen?
- Is de woning zichtbaar gedurende maanden of jaren niet schoongemaakt/opgeruimd?
- Is de vervuiling organisch (etenswaren, planten, fecaliën van mens of dier) of anorganisch (kleding, boeken, meubelen etc.)?

- Is sprake van plaagdieren (muizen en ratten)?
- Is sprake van stank en schimmelvorming ten gevolge van rottend organisch afval of ontbindende fecaliën?

Overlast omgeving

Ernstige vervuiling van woning of tuin kan resulteren in overlast voor omwonenden. Denk aan stank, plaagdieren, lekkage of spullenopstapeling. Ernstige overlast voor omwonenden is voor de rechter afdoende grond voor een gedwongen opruiming.

Persoonlijke situatie

Indien de wet is overtreden, komt de beoordeling van de persoonlijke situatie van de bewoner 'op de laatste plaats'. Zo niet, dan is beoordeling van de persoonlijke situatie cruciaal om tot een goede aanpak te komen. Is de bewoner bereid vrijwillig mee te werken of daartoe te stimuleren? Is sprake van persoonlijk lijden? Hoe is de psychische toestand? Is sprake van verzameldrang? Kan betrokkene terugvallen op een persoonlijk netwerk? Hoe is het gesteld met de financiële (en overige) zelfredzaamheid?

Verwaarlozing en/of vervuiling kan o.a. het gevolg zijn van lichamelijke ziekten/beperkingen (toenemende groep ouderen), psychotische aandoeningen, ADHD, bipolaire en dementiële stoornissen of diverse andere stoornissen, verstandelijke beperkingen of alcohol- en drugsverslaving. Ook het welzijn van



en de gevolgen voor eventuele andere bewoners in huis worden in de beoordeling meegenomen. In geval van kinderen of dieren wordt contact opgenomen met resp. de organisatie Veilig Thuis, de Landelijke Inspectie Dierenbescherming of de Dierenpolitie.

Hoe tot een beoordeling te komen?

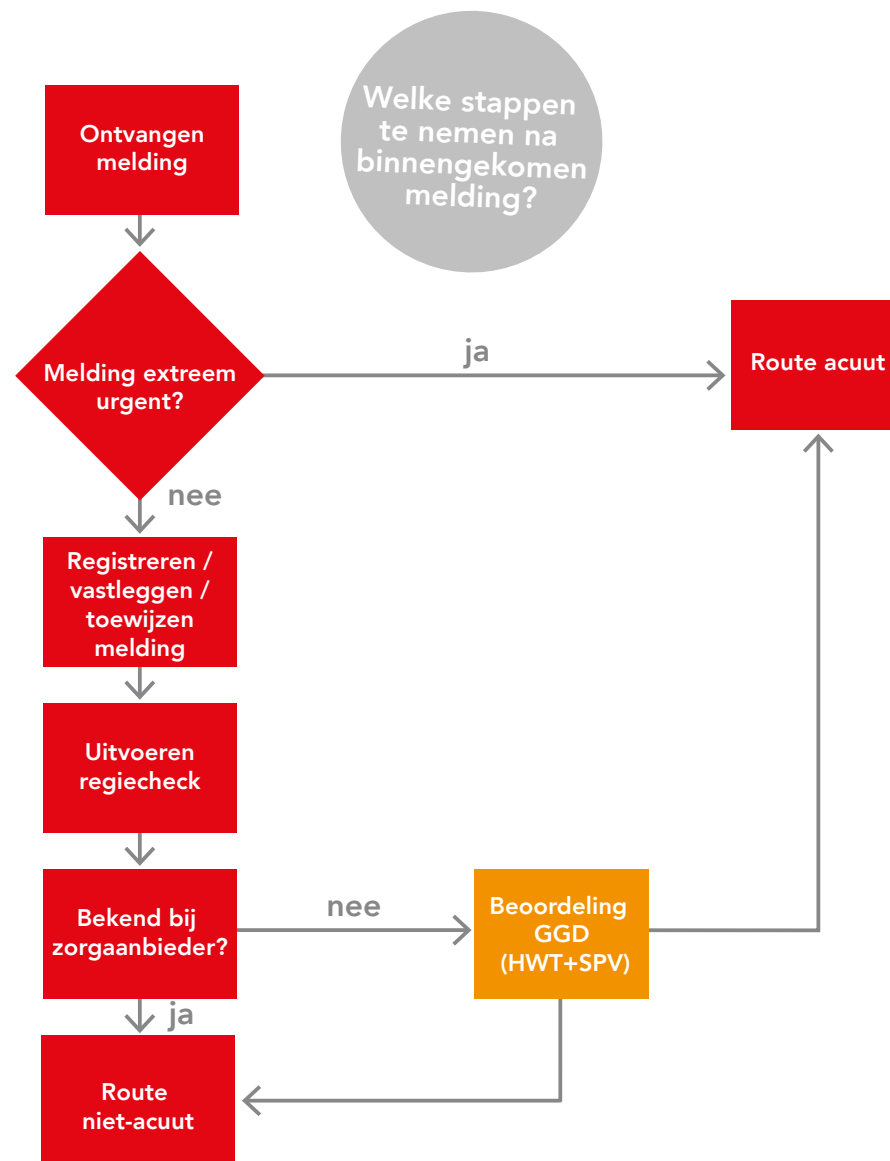
Op advies van de HWT-er van de GGD (beoordeling situatie in en rondom de woning) en de SPV van de GGD (inschatting persoonlijke situatie) beslist VTH-Stadsdelen om een handhavingstraject te starten om naleving van wet- en regelgeving af te dwingen. Dit gebeurt door het opleggen van een last onder bestuursdwang of door het toepassen van spoedeisende bestuursdwang. Tegen deze besluiten is bezwaar en (hoger) beroep mogelijk. Het indienen

van een bezwaarschrift heeft echter geen schorsende werking, waardoor de uitkomst van een bezwaarprocedure niet afgewacht hoeft te worden om bestuursdwang toe te passen. De voorzieningenrechter kan echter worden gevraagd om het bestuursdwangbesluit te schorsen.

Is de situatie al bekend bij de zorg dan kan - na doorverwijzing - ook de gespecialiseerde zorgaanbieder, in overleg met de GGD, de situatie in de woning onderzoeken. Een vermoeden van GGZ-problematiek? Overleg vindt plaats met het zorgtoeleidingsteam van een GGZ-instelling. Het Meldpunt wordt altijd geïnformeerd.



Werkwijze Meldpunt Zorg en Woonoverlast





OPTIES NA BINNENKOMST MELDING BIJ MELDPUNT

Beschrijving situatie	Wijze van beoordeling
<p>Situatie is gemeld bij het Meldpunt.</p> <p>Meldpunt constateert dat sprake is van een nieuwe situatie (onbekend bij de zorg).</p>	<p>Acute situatie: GGD/ HWT beoordeelt de situatie in de woning en bepaalt het vervolgproces.</p> <p>Niet-acute situatie: GGD/HWT overlegt met gespecialiseerde zorgaanbieder hoe de situatie in de woning te onderzoeken en te beoordelen. Er wordt een termijnafspraken gemaakt waarbinnen ruimte is om de bewoner te motiveren tot vrijwillige opruiming.</p>
<p>Doorverwijzing naar of zelfmelding bij gespecialiseerde zorgaanbieder</p>	<p>De gespecialiseerde zorgaanbieder informeert het Meldpunt over eventuele doorverwijzingen of zelfmeldingen.</p> <p>De gespecialiseerde zorgaanbieder overlegt met HWT hoe de situatie te beoordelen. Blijkt uit signalen dat het mogelijk een acute situatie betreft, dan is HWT eindverantwoordelijk voor de coördinatie.</p>
<p>Meldpunt constateert dat reeds zorg aan huis geleverd wordt en dat de route niet-acuut is.</p>	<p>Binnen 3 werkdagen na melding overlegt het Meldpunt met de zorgaanbieder. Het Meldpunt geeft de melding door aan HWT en aan de gespecialiseerde zorgaanbieder.</p> <p>De gespecialiseerde zorgaanbieder onderzoekt de situatie en bespreekt de aanpak met de zorgaanbieder in kwestie en HWT.</p>



Achter ernstige vervuiling gaat veelal groot menselijk leed schuil, voor de bewoner zelf en niet zelden voor diens omgeving. Een man die samenwoont met zijn uitdijende poezenschare, veroorzaakt onvermijdelijk niet alleen dierenleed en een onhygiënische thuissituatie, maar ook stankoverlast voor omwonenden. Zo verzamelde een bekende schrijver/radio-columnist in de loop der jaren zo veel boeken, dat niet alleen zijn vloer dreigde te bezwijken, maar ook aangrenzende woningen gevaar liepen.

Indien de bewoner de hulpverlening binnenlaat en accepteert, kan de gespecialiseerde zorgaanbieder, al dan niet samen met een ervaringsdeskundige, de bewoner motiveren zélf stappen te ondernemen. Een spoedopruiming kan leiden tot stress en wantrouwen bij de cliënt, met bijgevolg een vergroot risico op recidive. Vrijwillige opruiming geniet altijd de voorkeur. Met ruimte in de woning en in het hoofd starten de mentale en organisatorische begeleiding.

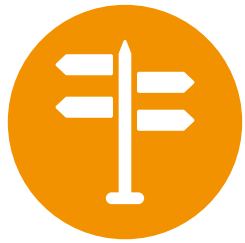
WAT ALS DE VOORDEUR GESLOTEN BLIJFT?

Er zijn gevallen van vermoede, ogenschijnlijke of evidente woningvervuiling of spullenverzameling waarbij het na een melding onmogelijk blijkt de bewoner te bereiken of in de woning te komen. De voordeur blijft categorisch gesloten. Wat te doen?

Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast doet navraag bij de melder of er vertrouwenspersonen zijn die contact kunnen leggen met de bewoner. Doet de bewoner niet open, dan kan de gespecialiseerde zorgaanbieder de vertrouwenspersonen betrekken. Dat kan ook een zorginstantie, wijkagent, medewerker woningcorporatie of maatschappelijke dienstverlener zijn die goed contact heeft met de bewoner.

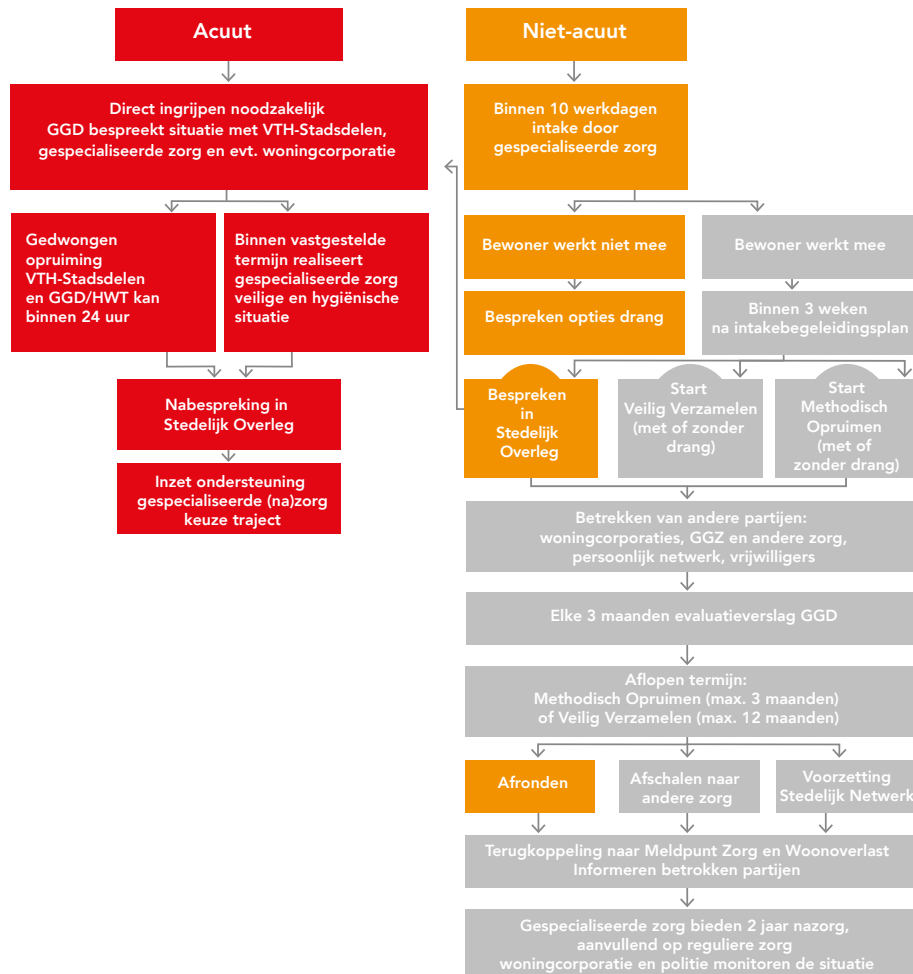
Blijkt sprake van een acute situatie of loopt de gespecialiseerde zorgaanbieder vast, dan zijn er twee opties:

- De woningcorporatie kondigt schriftelijk een huisbezoek aan, en wijst de huurder op de verplichting zich als goed huurder te gedragen: de woning goed onderhouden (schoonhouden, geen overmaat aan rotzooi in de woning) en voorkomen dat plaagdiere de gelegenheid krijgen de woning als thuisbasis te gaan beschouwen (artikel 7:213 BW).
- VTH-Stadsdelen stuurt een schriftelijke aankondiging van een inspectiebezoek van de inspecteur HWT van de GGD, eventueel vergezeld door vertegenwoordigers van VTH-Stadsdelen en – indien nodig – met ondersteuning door de wijkagent van de politie.



4. Routeplanner

Routes in aanpak



Doel: Beheersbare situatie en duurzaam resultaat
Dossier sluiten (na 5 jaar, en na 15 jaar in geval van kinderen)

TOELICHTING ROUTEPLANNER

Uit de regiecheck door het Meldpunt Zorg en Woonoverlast blijkt of de bewoner bekend is bij de zorg.

Bij een nieuwe melding beoordeelt Vangnet GGD (HWT) de situatie samen met een SPV. HWT kan er ook voor kiezen een gespecialiseerde zorgaanbieder mee te vragen om de situatie te beoordelen.

In geval van doorverwijzing naar de gespecialiseerde zorgaanbieder, zal deze de situatie eerst onderzoeken en bespreken met de huidige zorgaanbieder. Bij signalen van een acute situatie wordt direct de GGD/HWT ingeschakeld.

Route acuut: gedwongen opruiming

Deze route wordt gevolgd indien er direct gevaar bestaat voor de volksgezondheid, sprake is van ernstig brandgevaar en/of directe schade of verzakking van woning(en). De wet- en regelgeving wordt overtreden.

Spoedoverleg

Vangnet GGD (HWT/SPV) bespreekt de situatie binnen 3 werkdagen na melding bij het Meldpunt met VTH-Stadsdelen, de gespecialiseerde zorgaanbieder, de wijkagent en eventueel ook de woningcorporatie.

Situatie is extreem urgent of urgent

1. Extreem urgent - Onder leiding van VTH Stadsdelen en GGD (HWT/SPV)

- De situatie in de woning is onhoudbaar en wettelijk ontoelaatbaar. Uitstel is onmogelijk. GGD/HWT krijgt opdracht van VTH-Stadsdelen tot directe woningopruiming en –schoonmaak (en eventueel plaagdierbeheersing).
- GGD (HWT/SPV) maakt alvorens tot actie over te gaan afspraken met de gespecialiseerde zorg over ondersteuning van de bewoner na opruiming.

2. Urgent - onder leiding van een gespecialiseerde zorgaanbieder

De GGD en VTH bepalen de termijn (tussen 3 werkdagen en 3 maanden) waarbinnen de gespecialiseerde zorg met de bewoner een veilige en hygiënische situatie zal realiseren. De gespecialiseerde zorg zet – indien nodig – ook plaagdierbestrijding in.

Implicaties bewoner

In beide gevallen, extreem urgente én urgente situatie:

- De bewoner ontvangt een besluit last onder bestuursdwang of een bestuursdwangbesluit.
- Indien nodig volgt ondercuratelestelling of ander gedwongen zorgkader.
- Een opruimingsrapport wordt opgesteld ten behoeve van het stadsdeel (VTH), inclusief documentatie van afgevoerde spullen (foto's én film) en de vuurbelastingberekening.



Het stedelijk Overleg Ernstige Vervuiling en Hoarding evalueert en monitort alle acute situaties in de reguliere overleggen.

Route niet-acuut

De gespecialiseerde zorgaanbieder coördineert de aanpak. Het Meldpunt legt de gekozen aanpak vast en de bewaakt de voortgang binnen de afgesproken termijnen.

Bij een verhoogd risico op terugval (hoarding) of vermoeden van een (ander) GGZ probleem wordt de GGZ ingeschakeld bij de intake. Veelal openbaart een GGZ- problematiek zich pas tijdens de begeleidingsperiode. Dan wordt de GGZ alsnog om een diagnose gevraagd.

Bij de route niet-acuut geldt: De bewoner werkt vrijwillig mee, of de bewoner doet dat niet.

1. De bewoner werkt mee

De opruiming vindt plaats op basis van vrijwilligheid, zonder dwang- of drangmaatregelen.

De gespecialiseerde zorgaanbieder:

- Kiest in overleg met het Meldpunt de methodiek (Veilig Verzamelen of Methodisch Opruimen). Het Meldpunt legt de keuze vast.
- Maakt afspraken met de bewoner, diens vertrouwenspersoon en eventueel de woningcorporatie over de het organiseren van de opruiming.

GGD (HWT/SPV)

De GGD kan besluiten tot een controlebezoek aan huis.

2. De bewoner werkt niet mee

De eerste insteek is om de bewoner met de juiste bejegening, ondersteuningsmethodieken en met zachte drang aan te sporen tot vrijwillige opruiming. De gespecialiseerde zorgaanbieder biedt de bewoner ondersteuning, maar kan ook in samenwerking met de woningcorporatie of brandweer besluiten tot drangmaatregelen:

1. De brandweer kan adviseren over brandveiligheid, via een bezoek aan huis of een brief met daarin de vereisten voor (brand)veiligheid en vloerbelasting.
2. De woningcorporatie kan meekomen op huisbezoek om de bewoner te informeren over de mogelijke consequenties van ernstige vervuiling (indien nodig schriftelijk bevestigen: een sommatiebrief met verwijzing naar huurcontractbepalingen).

De specialiseerde zorgaanbieder zal de bewoner in eerste instantie in gesprek of met briefjes prikkelen tot medewerking. Vanaf de start wordt helder gemaakt wat de verwachtingen en (veiligheids)eisen zijn en wat er kan gebeuren als de situatie stagneert of escaleert.

Indien de vrijwillige opruiming uitblijft, bespreekt het Stedelijk Overleg Ernstige Woningvervuiling en Hoarding de situatie.

Opruiming blijft uit of stagneert

Er is een aantal (juridische) middelen beschikbaar om opruiming af te dwingen:

- De GGD beoordeelt, of de bewoner wet- en regelgeving overtreedt en geeft advies aan VTH-Stadsdelen die kan besluiten een handhavingstraject te starten. VTH-Stadsdelen kan vervolgens een last onder bestuursdwang opleggen. Bij enorme opslag spullen in de woning is vooraf advies van de brandweer gevraagd om (brand)veiligheid en vloerbelasting te bepalen.
- In een besluit tot gedwongen woningopruiming onder last van bestuursdwang wordt – waar mogelijk en met kans op succes – een termijnafpraak gemaakt, een laatste opening voor de bewoner om ondersteuning te accepteren en een gedwongen opruiming te voorkomen. Met een termijnafpraak (tussen 3 werkdagen en maximaal 3 maanden) krijgt de gespecialiseerde zorgaanbieder de ruimte om de bewoner te overtuigen tot opruiming op basis van vrijwilligheid - dat is vooral een stok achter de deur.



- Om medewerking aan een inspectiebezoek af te dwingen kan de burgemeester een machtiging afgeven tot binnentreden van de woning. Dit is een besluit waartegen bezwaar- en (hoger) beroep kan worden aange-tekend.
- De burgemeester kan ook met een gedragsaanwijzing (oplegging boete eigenaar woning) opruiming afdwingen: een relatief nieuw instrument in de Amsterdamse Aanpak Personen met Verward Gedrag (Wet Aanpak Woonoverlast, juli 2017).
- Op instigatie van de woningcorporatie kan het Meldpunt (in overleg met betrokken partijen) besluiten tot een 'laatste kans-aanbod': de bewoner krijgt (een andere woning met) een aangepast huurcontract (met strikte gedragsaanwijzingen).
- Met een 'einde-interventie-verklaring' geven betrokken partijen aan dat de interventies zijn uitgeput. De woningcorporatie mag overgaan tot ontbinding van de huurovereenkomst. Na akkoordverklaring van de rechtbank volgt woningontuiming.



5. Zorg en ondersteuning

De oorzaken van dwangmatig verzamelen en ernstige woningvervuiling zijn divers. De een heeft een ernstig trauma of ontregelende persoonlijke gebeurtenis achter de rug, denk aan een scheiding, verlies van werk of familie. De ander kampt met een psychische of cognitieve aandoening, als dementie, autisme of hoarding.

Stappen Ondersteunen	Termijn	Afspraken
1) Intake	Binnen 2 weken (10 werkdagen) na melding bij het Meldpunt	<p>Gespecialiseerde zorgaanbieder doet de intake, en nodigt daarbij vertrouwenspersoon of onafhankelijke cliëntondersteuner uit.</p> <p>Bij de intake worden het persoonlijke netwerk en de maatschappelijke positie van de cliënt onder de loep genomen (werk, inkomsten, schulden).</p> <p>De zorgaanbieder maakt een dossier aan in RIS (registratiesysteem Wijkzorg).</p> <p>De gespecialiseerde zorgaanbieder heeft gedegen kennis van cognitieve gedragstherapie en ruime ervaring met begeleiding bij ernstige vervuiling/spullenverzameling.</p>

Stappen Ondersteunen	Termijn	Afspraken
2) Begeleidsplan	Binnen 3 weken (15 werkdagen) na intake-gesprek	<p>De gespecialiseerde zorgaanbieder stelt met de bewoner een zorgbegeleidsplan op, op basis van de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM).</p> <p>De gespecialiseerde zorgaanbieder kan de brandweer inschakelen om de cliënt thuis te adviseren.</p>
3) Contact met netwerk	Continu	<p>De gespecialiseerde zorgaanbieder coördineert de samenwerking in het netwerk: plaagdierbeheersing, schoonmaakploegen, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijk werk, financieel adviseurs, aannemers, klusdiensten.</p> <p>De gespecialiseerde zorgaanbieder activeert het persoonlijk netwerk van de cliënt.</p> <p>Afspraken met de woningcorporatie over Veilig Verzamelen worden vastgelegd (zie www.amsterdam.nl/woningvervuiling)</p>
4.1) Methodisch Opruimen	Binnen 3 maanden	<p>Afronding extra ondersteuning inclusief evaluatie</p> <p>Verlenging is mogelijk, na besluit Stedelijk Overleg.</p>
4.2) Veilig Verzamelen	Binnen 12 maanden	<p>Afronding extra ondersteuning inclusief evaluatie.</p> <p>Kwartaalevaluaties gaan naar GGD.</p> <p>Verlenging is mogelijk, na besluit Stedelijk Overleg Ernstige Woningvervuiling en Hoarding.</p>



VRIJWILLIGE OPRUIMING EN ACTIVEREN PERSOONLIJK NETWERK

Idealiter ruimt de bewoner/cliënt zijn woning zelf op, met steun van familie, vrienden of vrijwilligers. De bewoner houdt met deze steun nadrukkelijk zelf de regie bij de opruiming. Vele bewoners hebben echter, uit schaamte, weinig tot geen sociale contacten meer. Activeer waar mogelijk het persoonlijke netwerk: dat is van grote waarde. Opbouwen of reactiveren ervan kost tijd en middelen, maar uiteindelijk verminderen sociale contacten gevoelens van stress en neemt de kans op succesvolle behandeling toe. Bezoek aan huis kan de cliënt motiveren tot opruimen. En in geval van verzameldrang kunnen vertrouwde personen de cliënt 'uitdagen' samen buitenshuis activiteiten te ondernemen, die uiteindelijk afleiden van de verzameldrang.

Door vrijwilligers, ervaringsdeskundigen of het persoonlijk netwerk van de bewoner in de aanpak te betrekken komt de bewoner meer in zijn kracht te staan. Ervarende deskundigen kunnen de drempel van schaamte en het afhouden van contact eerder 'doorbreken'.

Eigen Kracht-conferentie

Eigen Kracht gaat over zelf de regie houden. Over het recht om eerst samen met 'eigen' mensen eigen oplossingen te bedenken. Ondersteuning door hulpverleners sluit daarop aan. Het Eigen Kracht-plan dient ter verbetering van de leefsituatie. De onafhankelijke stichting Eigen Kracht Centrale ondersteunt bij het maken van dergelijke plannen.

Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM)

De ZRM is een instrument dat professionals in de wijkzorg gebruiken om de mate van zelfredzaamheid van de bewoner te bepalen. De zelfredzaamheid wordt onderzocht door te kijken naar zaken als werk, financiën, opleiding, dagbesteding, maar ook geestelijke en lichamelijke gezondheid, vaardigheden en persoonlijk netwerk (zie ook www.zelfredzaamheidmatrix.nl).

BEGELEIDINGSMETHODIEKEN

Bij de aanpak van ernstige woningvervuiling, in brede zin, wordt gewerkt met drie vormen van begeleiding, die aanvullend op elkaar kunnen worden ingezet. Dat zijn behalve de informele zorg en de steun van vrienden en familie ook de zorgmethodieken Methodisch Opruimen en Veilig Verzamelen, het Amsterdamse ondersteuningsaanbod van de twee gespecialiseerde zorgaanbieders bij ernstige woningvervuiling en hoarding: Cordaan en het Leger des Heils.



I. EIGEN NETWERK

De eerste kring van ondersteuning en zorg komt uit het eigen netwerk van vrienden, familie en kennissen. Zij kunnen de vrijwillige opruiming van de woning ondersteunen of activiteiten buitenshuis stimuleren. Amsterdam kent ook diverse maatschappelijke initiatieven, waarbij burgers en vrijwilligers steun bieden aan kwetsbare bewoners.

Bijvoorbeeld:

- De ervaringsdeskundigen van TEAM ED bieden advies en steun bij psychische, financiële, sociale, verslavings- en huisvestingsproblemen (of een combinatie ervan).
- Een buurtcirkel, een groep bewoners met eerdere ervaringen die elkaar ondersteunen, en soortgelijke initiatieven.

In Amsterdam worden buurtcirkels georganiseerd door HVO-Querido en Cordaan. Soortgelijke initiatieven en maatjesprojecten worden in Amsterdam aangeboden door partijen als Present, De Regenboog, Humanitas en Buren-netwerk.

2. METHODISCH OPRUIMEN

De gespecialiseerde zorgaanbieders begeleiden en ondersteunen de opruiming van ernstig vervuilde woningen met Methodisch Opruimen, een combinatie van bijzondere schoonmaak en ambulante begeleiding. Deze methodiek kent de volgende pijlers:

Verbinden

De gespecialiseerde zorgaanbieder gaat na een melding langs bij de bewoner, maakt persoonlijk contact, beoordeelt

Aanbod ondersteuning





welke aanpak is vereist en hoe de bewoner te verleiden om op vrijwillige basis samen de vervuiling aan te pakken. De gespecialiseerde zorgaanbieder is betrokken, zorgt voor een veilige, open relatie en duidelijke afspraken met de bewoner.

Stabiliseren

Naast de woningvervuiling worden ook andere hulpvragen aangepakt, als somatische en psychische klachten, het organiseren van post of financiën. Doel is rust te creëren bij de bewoner. In hoofd en huis.

In overleg met de bewoner kan Bijzondere Schoonmaak ingezet worden: dit versnelt de opruiming óf dient als sluitstuk, als kroon op het eigen opruimtraject.

Bijzondere Schoonmaak vindt plaats in aanwezigheid van een gespecialiseerde zorgaanbieder, die evenals de bewoner, indien niet te belastend, actief meewerkt.

Ontwikkelen

De ondersteuning richt zich op ontwikkeling: wat kan en wil de bewoner zelf doen en leren. Doel is terugval na opruiming te voorkomen.

De gespecialiseerde zorgaanbieder stelt samen met de bewoner een begeleidingsplan op. Hierin staan doelen geformuleerd, en afspraken over de inzet van het persoonlijk netwerk, van ervaringsdeskundigen/vrijwilligers, behandelaren en/of woningcorporatie. Waar nodig worden ondersteunende afspraken gemaakt met de woningcorporatie.

Inbedden

Heeft de bewoner de doelen uit het begeleidingsplan behaald (binnen 3 maanden of eerder), dan wordt de ondersteuning overgedragen aan de reguliere ambulante ondersteuning en/of hulp bij het huishouden. De GGD (HWT/SPV) ontvangt een evaluatie. Bij afronding legt de gespecialiseerde zorgaanbieder de nazorgafpraak vast. Zijn de doelen niet binnen de termijn van 3 maanden gerealiseerd dan wordt – na bespreking in het Stedelijk Overleg Woningvervuiling – besloten tot voortzetting.

3. VEILIG VERZAMELEN

Voor bewoners met verzameldrang (hoarding) is de methodiek Veilig Verzamelen ontwikkeld. De aanpak berust op de volgende pijlers:

Systematisch in kaart brengen

Samen met de cliënt, brengt de gespecialiseerde zorgaanbieder de woning systematisch in kaart. De aanwezige goederen worden nauwgezet gedocumenteerd.

Eisen uitspreken

De bewoner wordt ingelicht over de veiligheidseisen waaraan de inrichting en de hygiëne van zijn woning moeten voldoen. Denk daarbij aan de minimale loopruimte, de maximale stapelhoogte en het maximale vloergewicht, het leeg houden van de binnenhal en het feit dat ramen en deuren open moeten kunnen.

Afspraken maken

De zorgaanbieder, bewoner en woningcorporatie maken samen een afspraak over de mate van verzameling, de frequentie van onderling contact, de wijze van ondersteuning en de manier waarop (persoonlijke) informatie te delen. De afspraak wordt vastgelegd in de Veilig Verzamelen-overeenkomst, met doelen en termijnen. Elke 3 maanden evalueren betrokkenen de voortgang. Het maken van foto's van de woonruimten dient ter bespreking van de voortgang en ter motivatie. Gelet op de privacy, blijven de foto's bij de bewoner thuis. De GGD ontvangt elke 3 maanden een evaluatieverslag. De Veilig Verzamelen-

overeenkomst geldt maximaal 12 maanden (zie voor de Conceptovereenkomst en het Evaluatieformulier: www.amsterdam.nl/woningvervuiling).

Ombuigen van gedrag

Wie wil helpen in een hoarding-situatie, moet zich realiseren dat het niet alleen een kwestie is van mouwen opstropen en rigoureuze opruimen, schoonmaken of wegdoen. Je vermindert de chaos, maar helpt de cliënt niet. Een problematisch verzamelaar heeft vrijwel altijd een emotionele band met zijn spullen. Het aanraken of verplaatsen ervan door anderen ervaart de cliënt veelal als bedreigend of zelfs traumatisch.

Beschouw de cliënt als 'conservator van een museum die zijn kunstschaten wil laten zien', aldus ervaringsdeskundige en coach Euverman. 'Cliënten zijn vaak welwillend bij het opruimen, maar raken ontstemd als keuzes voor hen worden gemaakt. Win het vertrouwen. Drink samen niet één maar twee kopjes koffie. Dan komt de zaak wel in beweging. Maak één ruimte leeg voor bijvoorbeeld yoga-oefeningen. Neem kleine stappen, overhaast niet.'

'Helderheid bieden over de verwachtingen, termijnen en de eventuele consequenties is noodzakelijk. Euverman acht het nodig de cliënt reeds in een vroeg stadium te informeren over de wettelijke eisen rondom (brand)veiligheid en sociale hygiëne. Dat zou mij erg hebben geholpen. Maak duidelijk dat de brandweer door de rommel heen moet kunnen lopen om bijvoorbeeld de badkamer te kunnen betreden. Geef inzage in bepalingen als de minimale loopruimte en de maximale stapelhoogte. Leg uit dat de openbare ruimten en de hal leeg moeten blijven, dat ramen en deuren open moeten kunnen en de vloer niet mag doorzakken. Allemaal zaken ook van belang voor eigenaren en woningcorporaties, als eindverantwoordelijken voor de staat van het pand.'





Voorbeelden uit Veilig Verzamelen-methodiek

Dozenmethode

Pak een artikel, en vraag de cliënt wat hij ermee wil.

- Bewaren → Waar? → Geef het een vaste plek
- Weggooien → Gooi het artikel direct weg
- Weggeven → Spreek concreet af: aan wie en wanneer
- Twijfel → Stop het artikel in de Twijfeldoos

De eerstvolgende keer begin je deze route opnieuw, met spullen uit de Twijfeldoos¹.

'Aftapen' en stickeren

- Om een doelgebied in de woning af te bakenen kun je desgewenst schildertape gebruiken. Let op: het doel moet realistisch zijn, en gaat vergezeld van een tijdspad.
- Stickers kun je gebruiken om de cliënt te helpen beslissen.
- Laat de cliënt stickers plakken op goederen die weg kunnen, en gooi die de volgende keer ook weg. Deze werkwijze verschaft de cliënt de ruimte en tijd om hierover na te denken.
- Plak niet al te veel stickers, houdt het overzichtelijk en vergroot zo het succes.

GGZ-BEHANDELING

Vaak is er naast vervuiling en/of hoarding sprake van andere GGZ-problematiek, hoewel over het algemeen niet direct manifest. Afhankelijk van de aard van de problematiek en de motivatie wordt de cliënt – standaard via de huisarts - aangemeld bij de GGZ. Is iemand niet gemotiveerd zich te laten

behandelen voor verzameldrang, dan kan nader worden overlegd met de GGD of het Zorgtoeleidingsteam van Arkin en GGZ inGeest. Voor wél gemotiveerde cliënten is een specialistische hoarding-behandeling beschikbaar². Achten cliënten specialistische behandeling een te grote stap, dan kunnen zij zich aansluiten bij lotgenotengroepen.

Versnellingsbudget

Om de bewoner te verleiden vrijwillig mee te werken aan woningopruiming, is sinds 2019/2020 een versnellingsbudget beschikbaar, gefinancierd uit bijdragen van de woningcorporaties en de gemeente Amsterdam/afdeling Zorg. Doel is om financiële drempels in de aanpak te slechten en bewoners te motiveren om zelf de regie te nemen bij het opruimen/schoonmaken.

Ondersteuning financieel beheer

De Gemeente Amsterdam kent een breed palet van regelingen gericht op armoedebestrijding. Informatie over gemeentelijke regelingen is te vinden op www.amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans. Zie voor recente wet- en regelgeving over werk en inkomen www.amsterdam.nl/beleidwerken-inkomen.

De gespecialiseerde zorgaanbieder informeert de cliënt over het aanbod aan ondersteuning in de eigen buurt, zoals inloopspreekuren, het aanbod aan maatjes in de wijk en helpt de cliënt indien nodig een beroep te doen op deze vormen van ondersteuning.

// Werd voorheen de woning direct opgeruimd en verdween de corporatie uit beeld, tegenwoordig trekken we samen op en zijn wij goed op de hoogte van de voortgang', aldus Eigen Haard. //



¹ Restart, Veilig Verzamelen Werkwijze, versie 1.6, door Egbert Pelleboer, Rob Drijkluft, Els van Gurp. Augustus 2018, pag. 9.

² Het AMC is hiermee gestopt. Aan een alternatief wordt gewerkt.



6. Monitoring, evaluatie en nazorg

Stappen	Termijn	Werkwijze
Evaluatie	Elke 3 maanden	De gespecialiseerde zorgaanbieder stelt in overleg met bewoner en woningcorporatie een evaluatie op over de voortgang m.b.t. de gestelde doelen. Het gesprek vindt thuis plaats. De GGD ontvangt het evaluatieverslag.
Afloop termijn	De inzet van Leger des Heils en Cordaan is aan termijnen gebonden: <ul style="list-style-type: none"> • Methodisch Opruimen: maximaal 3 maanden • Veilig Verzamelen: maximaal 12 maanden 	Na afronding van de extra ondersteuning (Methodisch Opruimen of Veilig Verzamelen) zijn de opties: <ul style="list-style-type: none"> • Beëindigen van de behandeling/ begeleiding • Begeleiding in de woning wordt voortgezet door reguliere wijkzorgpartij • Inzetten van vervolgtraject. Besluit tot continuering wordt in het Stedelijk Overleg genomen.
Nazorg / vinger-aan-de-pols-afpraak	De gespecialiseerde zorgaanbieder blijft 2 jaar lang beschikbaar voor advies, opschaling van de begeleiding en voor het nemen van poolshoogte bij signalen van terugval.	Bewoner, zorgaanbieder en woningcorporatie maken een vinger-aan-de-pols-afpraak (zie hiernaast). Het Meldpunt volgt de situatie nauwlettend. Woningbezoek vindt plaats in overleg met de gespecialiseerde zorgaanbieder. 5 jaar na afsluiting van de ondersteuning, vernietigt het Meldpunt het dossier.

Overleg over voortgang

Bij de bespreking van de voortgang wordt gebruikgemaakt van bestaande overleggen van de Meldpunten en start mei 2019 een nieuw Stedelijk Overleg Woningvervuiling.

Klein Overleg (KO) – elke 3 weken

De Meldpunten organiseren elke drie weken per wijk een KO. De medewerker van het Meldpunt, de medewerker van Vangnet GGD (HWT/SPV) en de wijkagent nemen hieraan deel.

Uitvoeringsoverleg (UVO) - incidenteel

Een ingelast overleg tussen partijen betrokken bij een woonoverlast- of zorgcasus. Doel: afstemmen en vooruitgang boeken. Het Meldpunt organiseert een UVO indien de zaak stagneert, complex is, of nauwere samenwerking vereist. Alle in de zaak betrokken partners worden uitgenodigd.

Groot Overleg (GO) – elke 6 weken

Elk stadsdeel organiseert elke 6 weken

een GO. In dit overleg participeren alle betrokkenen. Het is strikt bedoeld voor zeer ernstige overlastzaken waar sprake is van 'einde interventie'.

Stedelijk Netwerk Woningvervuiling – elke 3 weken

In het Stedelijk Netwerk treffen de contactpersonen bij Meldpunten Zorg en Woonoverlast, Vangnet GGD (HWT/SPV), de brandweer, de politie, de GGZ, de woningcorporaties, VTH-Stadsdelen en de gespecialiseerde zorgaanbieders elkaar, onder voorzitterschap van de GGD.

Het Stedelijk Overleg Ernstige Woningvervuiling en Hoarding bespreekt samen de voortgang van gedwongen opruimen en bespreekt casuïstiek waarbij sprake is van stagnatie, ter verificatie of alle interventiemogelijkheden zijn benut. Het netwerk is verantwoordelijk voor de implementatie van de afspraken en voor de toekenningen uit het versnellingsbudget.

VINGER AAN DE POLS

Bij afronding van het behandeltraject worden afspraken over ondersteuning vastgelegd in een vinger-aan-de-pols-afpraak. Doel daarvan is terugval te voorkomen, tijdig te signaleren en waar nodig de begeleiding snel op te kunnen schalen.

In een vinger-aan-de-pols-afpraak maakt de zorgaanbieder met de

bewoner, en indien relevant met de woningcorporatie, schriftelijke afspraken over:

- Het aanbod, de ondersteuning en verwachtingen van de zorgaanbieder.
- Het eventuele aanbod en de verwachtingen van de woningcorporatie.
- Toezeggingen door de bewoner, denk aan: toestemming verlenen aan de gespecialiseerde zorg tot huisbezoek,



eventuele terugval zelf tijdig te zullen melden bij de gespecialiseerde zorg, en de belofte waar nodig hulp te aanvaarden.

De afspraak geldt voor 2 jaar, uitgezonderd:

1. In geval van psychische kwetsbaarheden, als dementie of autisme, is langdurige begeleiding noodzakelijk. De medewerkers wijkzorg zetten de

begeleiding voort. Bij signalen van terugval kunnen zij een beroep doen op gespecialiseerde zorgaanbieders.

2. In geval van hoarding en andere vormen van ernstige verzamelstoornissen is sprake van een langdurig behandeltraject. Hierbij worden op maat afspraken gemaakt over de voortzetting van de ondersteuning gekoppeld aan GGZ-behandeling.

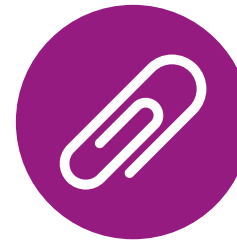
Privacy, een spanningsveld

Betrokken partijen houden zich aan de AVG/VNG-handreiking Vroegsignalering en Bescherming Persoonsgegevens, en aan het Convenant Meldpunten Zorg en Woonoverlast.

Ook in de handreiking Uitwisseling gegevens in de Bemoeizorg staat beschreven hoe om te gaan met geheimhouding en privacy. Instemming vragen van de cliënt is de eerste stap. Bij aanvang van een behandeltraject kan de cliënt gevraagd worden een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Geeft de cliënt geen toestemming en zijn er vele redenen tot zorg, dan kan de zorgaanbieder, na collegiaal overleg, besluiten toch informatie te delen die onontbeerlijk is voor het verstrekken van de juiste hulp.

Foto's maken, mag dat?

In overleg met de cliënt kan de gespecialiseerde zorg besluiten om gedurende de behandelingstermijn foto's te maken. Deze foto's blijven eigendom van de cliënt zelf en worden dan ook louter en alleen bij de cliënt thuis in zijn persoonlijke dossier opgeborgen. De foto's zijn uitsluitend bedoeld ter motivering van de cliënt en om eventuele zichtbare vooruitgang te boekstaven. De GGD heeft het recht om foto's te maken van de mate van vervuiling, ter onderbouwing van de beoordeling, en ten dienste van een handhavingstraject door VTH-Stadsdelen.



Bijlagen



Leefomstandigheden Beoordelingschaal (LBS)

De schaal gaat over 13 domeinen en bestaat uit 39 items die gescoord worden van 0 tot 3
0 = aanvaardbaar
3 = ernstig gestoord

Een score van **11/39** geeft aan dat substantiële huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk is.

Schakel bij 11 of meer punten Hygiënisch Woningtoezicht (HWT) van de GGD Amsterdam in

Naam cliënt:

Geboortedatum:

Adres:

Datum afname vragenlijst:

Interieur van de woning	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
1. Toegankelijkheid		
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enig probleem met naar binnen gaan in huis of kamers	1	1
Behoorlijk probleem met naar binnen gaan in huis of kamers	2	2
Onmogelijk om huis of kamers veilig te betreden	3	3



2. Geur	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enigszins onaangename geur	1	1
Behoorlijk onaangename geur	2	2
Onmogelijk om het in het huis uit te houden vanwege de geur	3	3
3. Verlichting	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Aanvaardbaar	0	0
Schamele verlichting	1	1
De meeste lichtpunten werken niet	2	2
Geen verlichting mogelijk	3	3
4. Vloer/tapijt	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Wat rommel, etens-vlekken en vuil op de vloer	1	1
Behoorlijke hoeveelheid rommel, etensvlekken en vuil op de vloer	2	2
Een dikke laag kranten, karton, verpakkingen en vlekken die de vloer bedekken	3	3
5. Muren	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enig vuil, nicotinevlekken en vettigheid op enkele muren	1	1
Behoorlijk veel vuil, nicotinevlekken en vettigheid op de meeste muren	2	2
Alle muren bedekt met vuil, nicotinevlekken en vettigheid	3	3



6. Meubilair	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Aanvaardbare hoeveelheid meubels (bed, tafel, stoelen, witgoed)	0	0
Gebrek aan enkele noodzakelijke zaken (bijv. geen bank of bed)	1	1
Tekort aan essentiële dingen (bv. geen koelkast of fornuis, maar wel een bed)	2	2
Geen essentiële meubels (bijv. alleen een matras)	3	3
7. Keuken	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enige vuile vaat en niet schoongemaakte oppervlakken, van een paar dagen	1	1
Al het vaatwerk en de werkoppervlakken vuil sinds enige tijd	2	2
Vol met vuile vaat, beschimmelde etensresten en werkoppervlakken die al maanden niet zijn schoongemaakt.	3	3
8. Voedsel	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Aanvaardbare hoeveelheid opbergruimte en gezonde, gevarieerde voedingsmiddelen	0	0
Enige problemen met bewaren van voedsel (bijv. eten niet in kasten), redelijke variatie aan voedingsmiddelen	1	1
Gezonde voeding alleen op betaaldagen en/of aankopen in zakken op de vloer laten staan	2	2
Weinig eten in huis, bv. schamel dieet van thee, brood, koekjes en voedsel in blik en/of verkeerd bewaren van etenswaren (bijvoorbeeld ingevroren voedsel niet in de vriezer)	3	3



9. Badkamer/toilet	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Functionerende riolering	0	0
Verstopte of niet-functionerende riolering	3	3
10. Verwijderen van uitwerpselen (inclusief de uitwerpselen van huisdieren)	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Geen uitwerpselen gezien in het huis	0	0
Uitwerpselen gezien, bv. op de vloer of op de muren	3	3
11. Verzamelen	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enige verzameling van spullen bijv. dozen, flessen, kranten	1	1
Behoorlijke verzameling spullen	2	2
Enorme verzameling spullen	3	3
12. Rommel (incl. kleding)	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enige rommel in de leefruimte	1	1
Behoorlijk veel rommel die de leefruimte inperkt	2	2
Zakken en dozen die de leefruimte aanzienlijk beperken	3	3
13. Ongedierte	Score hulpverlenende instantie	Score HWT-inspecteur GGD Amsterdam
Binnen aanvaardbare grenzen	0	0
Enige aanwijzingen voor ongedierte	1	1
Behoorlijk veel aanwijzingen voor ongedierte	2	2
Ratten/kakkerlakken zijn grootste deel van de tijd zichtbaar	3	3
Totaal	Score ... /39	

BIJLAGE II: MEER INFORMATIE NODIG? OP ZOEK NAAR EEN TRAINING?

De formats (afspraken en evaluatieformulieren) en andere praktische handouts zijn digitaal beschikbaar op de website: www.amsterdam.nl/woningvervuiling.

Voor professionals

Het succes van de aanpak valt of staat met een gedegen kennis van ziektebeelden, met de juiste bejegening van de cliënt en een helder inzicht in diens achtergrond en sociale netwerk. Via onderstaande links vind je achtergrondinformatie en het trainingsaanbod:

Achtergrondinformatie

www.challengingdisorganization.org/clutter-hoarding-scale

www.hoardingadvies.nl

<https://hoarding.iocdf.org/about-hoarding/is-it-hoarding-clutter-collecting-or-squalor>

www.legerdesheils.nl/goodwillcentra-amsterdam/restart

Linkedin-groep Landelijk netwerk hoarding
www.eigen-kracht.nl

www.yourganize.nl

<https://yourganize.nl/hoarding#hoe-kun-je-als-leek-iemand-met-hoarding-problematiek-helpen>

Trainingsaanbod

Landelijke training omgaan met verward gedrag > Arkin/ InGeest

www.rino.nl

RINO Amsterdam: Cliënten met een verzamelstoornis
RINO Utrecht: Aanpak vervuiling en hoarding

www.wegwijsinschuldhulp.nl

Training voor professionals die geen experts zijn op het gebied van financiën en schulden, maar hiermee in hun dagelijkse werk wel veelvuldig te maken hebben.

Voor bewoners

www.amsterdam.nl/woningvervuiling
Op de site van de gemeente tref je actuele informatie en formats aan, contactadressen, voorlichtingsmateriaal en het aanbod van trainingen in Amsterdam.

www.clientenbelangamsterdam.nl
www.geldfit.nl

www.herstelwerkt.nl
www.jekuntmeer.nl
www.lsta.nl (Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie)
www.moneyfit.nl (speciaal voor jongeren)
www.steunpuntthuisadministratie.nl
www.teamed.nl
www.wooninfo.nl



BIJLAGE II: CONTACTGEGEVENS ORGANISATIES EN INSTELLINGEN

Altrecht

T: 030 - 23 08 555 (Altrecht Entree: aanmelding, advies en consultatie)
E: entree@altrecht.nl
www.altrecht.nl

AFWC (Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties)

Netwerk Overlast
T: 020 - 346 03 60
E: info@afwc.nl
www.afwc.nl

Arkin

Bureaudienst Zorgtoeleiding:
advies i.c. hoarding
T: 020 - 59 04 222
E: zorgtoeleiding-arkin@arkin.nl
www.arkin.nl

Brandweer Amsterdam-Amstelland

Afdeling Risicobeheersing
(Onno Kaldenberg)
T: 020 - 555 6000
E: serviceteamrb@brandweeraa.nl
www.brandweeraa.nl

Clëntenbelang Amsterdam

T: 020 - 75 25 100
E: info@clentebelangamsterdam.nl
www.clentebelangamsterdam.nl

Cordaan

T: 088 - 267 32 26
(Clënten Servicebureau: advies en collegiaal overleg)
T: 020 - 258 35 00

(Hulp bij het huishouden)
E: begeleiding@cordaan.nl
www.cordaan.nl

Dierenbescherming, Landelijke Inspectie

T: 144 (acuut, landelijk meldnummer dierenleed)
T: 088 - 8113 000
(service, informatie & overleg)
E: via site
www.dierenbescherming.nl/regio/noord-west
www.politie.nl/144

Dierenpolitie

T: 06 - 22 34 36 50 of 0900 - 8844
(Yvonne de Graaf)
E: yvonne.de.graaf@politie.nl

Eigen Kracht Centrale

T: 020 - 237 17 85
E: amsterdam@eigen-kracht.nl
www.eigen-kracht.nl

GGD

Vangnet en Advies GGD
T: 020 - 55 55 462
E: vangnet@ggd.amsterdam.nl
www.ggd.amsterdam.nl

GGD/HWT (Hygiënisch Woningtoezicht)

Inspecteurs:
E: rkriek@ggd.amsterdam.nl
(Richard Kriek)
T: 06 - 51 31 00 11
E: dmiguel@ggd.amsterdam.nl
(Denis Miguelez)
T: 06 - 20 79 06 46
www.ggd.amsterdam.nl/zorg-overlast/hygiënisch

Plaagdieren

T: 14020 (informatienummer Gemeente Amsterdam)
E: contactformulier op website
www.ggd.amsterdam.nl/dierplagen

HVO-Querido

T: 020 - 561 90 90 (algemeen nummer)
E: aanmeldingwijkzorg@hvoquerido.nl
www.hvoquerido.nl

InGeest

T: 088 - 788 50 15 of (whatsapp)
06 - 51 16 80 07
E: aanmelding@gggingeest.nl

Leger des Heils

Algemene nummer
T: 020 - 63 01 111
Consultatie en aanmelding
T: 088 - 0655570 - op werkdagen ts.
9.30-12.30 (live) en tussen 12.30-17.00 (bandje)
www.legerdesheils.nl

LdH/ Bijzondere Schoonmaak

T: 020 - 435 32 32
www.legerdesheils.nl/goodwillcentra-amsterdam/bijzondere-schoonmaak

LdH/ Restart

T: 020 - 630 11 11
E: e.pelleboer@legerdesheils.nl
(Egbert Pelleboer)
E: aanmelding.wijkzorg.gwca@legerdesheils.nl
(afdeling Intake)
www.legerdesheils.nl/goodwillcentra-amsterdam/restart

Meldpunten Zorg en Woonoverlast

T: 020 - 255 29 14

E: zie digitaal meldingsformulier op website
www.amsterdam.nl/zorg-ondersteuning/contact/meldpunt-zorg

Politie Amsterdam

Voor contactgegevens eigen wijk:
www.politie.nl/mijn-buurt/wijkagenten

Stichting !Woon – Thuis in de stad

T: 06 - 31 68 87 99 (Esther Turk)
E: e.turk@wooninfo.nl
www.wooninfo.nl

TEAM ED

Coördinator Zuid: Tiziana Nespoli
T: 06 - 42 52 81 97
E: tiziana@teamed.nl

Coördinator Noord en West:

Maaïke Kipp
T: 06 - 18 42 43 51
E: maaïke@teamed.nl
www.teamed.nl

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

T: 020 - 79 83 798 (voor professionals)
T: (gratis) 0800 - 2000 (24 uur per dag)
E: via de website
www.020veiligthuis.nl

Volksbond Streetcornerwork, stichting

T: 088 - 45 40 18/ 06 - 10 22 21 01
(Carlos Lowijs, regiomanager)
E: carlos.lowijs@vbscw.nl

VTH-Stadsdelen

VTH-Lid Stedelijk Overleg
Paul Lappia, jurist Stadsdeel Nieuw-West
T: 06 - 12 95 22 51
E: paul.lappia@amsterdam.nl





BIJLAGE III: LIJST MET AFKORTINGEN

- ADHD > Attention Deficit Hyperactivity Disorder
- AFWC > Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties
- GGD > Gemeentelijke Geneeskundige Dienst
- GGZ > Branche-organisatie voor instellingen in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg
- GO > Groot Overleg
- GZ > gezondheidszorg
- HWT > Hygiënisch Woningtoezicht, afdeling GGD Amsterdam
- KO > Klein Overleg
- LBS > Leefomstandigheden Beoordelingsschaal
- OJZ > Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling gemeente Amsterdam
- SPV > Sociaal-psychiatrisch verpleegkundige
- UVO > Uitvoerend Overleg
- VTH > Gemeentelijke afdeling Vergunningen, Toezicht & Handhaving
- WPI > Gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen
- ZRM > Zelfredzaamheid-Matrix



Colofon

Het handboek Amsterdamse Aanpak Ernstige Woningvervuiling, opgesteld in opdracht van de Gemeente Amsterdam/afdeling Zorg onder begeleiding van Conny Heemskerck, is op 7 mei 2019 gepresenteerd op het symposium Ernstige Woningvervuiling en Hoarding.

De publicatie kwam tot stand onder verantwoordelijkheid van een projectgroep bestaande uit Rieneke Ahsman en Lilian Planellas Juda (Gemeente Amsterdam, afdeling Zorg), Tako Engelfriet (Coördinator Meldpunten Zorg en Woonoverlast), Kaja Populier (Cordaan), Egbert Pelleboer (Leger des Heils), Paul Lappia (Stadsdeel Nieuw West, VTH), Judith Breemer (AFWC) en Chanti Tjon-A-Joe (Stadgenoot). Mede met dank aan de GGD Amsterdam.

Eindredactie: Merel Ligtelijn Multimediaproducties
Vormgeving / opmaak figuren: WIJZ werkt!

amsterdamse
federatie van
woningcorporaties



GGD
Amsterdam



BRANDWEER
Amsterdam-Amstelland



Gemeente
Amsterdam



POLITIE

TEAM+ED



Voor actuele informatie, toolkit en hand-outs,
zie www.amsterdam.nl/woningvervuiling